



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาและการสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยว
สำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม

โดย

นรินทร์ ยืนทน

เนตรนภา เหลืองสะอาด

สริตา พันธุ์เทียน

อลิสสา ฤทธิชัยฤกษ์

และคณะ

ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีงบประมาณ 2560



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาและการสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยว
สำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม

โดย

นรินทร์ ยืนทน

เนตรนภา เหลืองสะอาด

สรिता พันธุ์เทียน

อลิสสา ฤทธิชัยฤกษ์

และคณะ

ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีงบประมาณ 2560

รายงานการวิจัย
เรื่อง
การศึกษาและการสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยว
สำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม

โดย
นรินทร์ ยืนทน
เนตรนภา เหลืองสอาด
สรีตา พันธุ์เทียน
อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์
และคณะ

ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ปีงบประมาณ 2560

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานวิจัย : การศึกษาและการสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยว
สำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม

ชื่อผู้วิจัย : นรินทร์ ยืนทน, เนตรนภา เหลืองสอาด, สรिता พันธุ์เทียน, อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์ และ
คณะ

ปีที่ทำการวิจัย : 2560

.....
การวิจัย เรื่อง การศึกษาและการสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงาน
โรงแรมในจังหวัดนครปฐมเป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์
แบบสอบถามและแบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 110 คนและ
นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการลงรหัสเพื่อประมวลผลจากคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
และวิเคราะห์เชิงบรรยาย ทั้งนี้วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวพนักงาน
โรงแรมระดับปฏิบัติการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวและสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะดังกล่าวแก่
พนักงานโรงแรมในพื้นที่จังหวัดนครปฐม

ทั้งนี้จากการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

ในด้านความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ประกอบการและหัวหน้าระดับปฏิบัติการต่อแนวคิดด้านการ
อบรมดังกล่าว พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยและเห็นว่าความรู้ด้านการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อ
พนักงานโรงแรม อีกทั้งยังเป็นข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและ
กลับมาใช้ซ้ำ

ในด้านความคิดเห็นของพนักงานจากแบบสอบถาม พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการจัดความรู้ด้าน
การท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากและมีความเห็นว่าความรู้ด้านการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยในการส่งเสริมด้านการ
ท่องเที่ยวและเห็นว่าหากไม่สามารถให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวแก่ลูกค้าได้จะรู้สึกผิดและบกพร่องต่อ
หน้าที่

ในการสร้างรูปแบบการอบรม พบว่า มีการนำเสนอในการจัดรูปแบบการอบรม ดังนี้ การ
อบรมแบบ CSR, การอบรมแบบทัศนศึกษา, การอบรมแบบกิจกรรมตามฐานและการอบรมแข่งขันตอบ
ปัญหา ทั้งนี้เนื้อหาที่อบรมควรมีเนื้อหา คือ ความรู้ทั่วไปด้านการท่องเที่ยว, ความรู้การบอกเส้นทาง
ท่องเที่ยวและความรู้ด้านการแนะนำสถานที่และการท่องเที่ยว

Abstract

Research Title : A Study and Training Model Creation of Competency of Tourism for Hotel Staffs at Nakornpathom Province.

Researchers : Narin Yuenthon, Natenapa Luangsa-ard, Sarita Puntien, Alisa Rittichaileuk et al.

Research Year : 2017

.....

This research is to study A Study and Training Model Creation of Competency of Tourism for Hotel Staffs at Nakornpathom Province. Research methodology uses Mixed Methods analysis through Interviewing Form, questionnaires and Test from 110 key informants who are stakeholders in the hotel at Nakornpathom Province. The objectives are to study the tourism knowledge competency for creating training model for hotel staffs at Nakornpathom Province.

The results are ;

Opinion of Administrators : most of them emphasized to training model of tourism knowledge competency for hotel staffs for served customers in the hotel and make them to repurchase.

Opinion of hotel staffs : most of them have good vision with tourism knowledge management in high level and believes that this knowledge will help to support the tourism too. And also they will mistake if they can't give tourism information to customers.

Training Model Creation : key informants suggested 5 types ; CSR seminar training, Field – trip seminar training, Activities seminar training, and Quiz contest seminar training and also have 3 contents in each training as follows : Normally tourism knowledge, Giving Tourism route information and Tourism attractive suggestion.

(4)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาและการสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้ต้องขอขอบพระคุณผู้ที่ตอบแบบสัมภาษณ์แบบสอบถามและแบบทดสอบทุกท่านซึ่งทำงานในโรงแรมภายในจังหวัดนครปฐมในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างมาก ตลอดจนผู้ให้สัมภาษณ์ต่างๆ

ขอขอบคุณคณะทำงานวิจัยทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆเพื่อขับเคลื่อนงานวิจัยครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนทั้งงบประมาณและผลักดันให้คณาจารย์ทำวิจัยเพื่อเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการที่สูงขึ้น

นรินทร์ ยืนทนและคณะ

กันยายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(2)
Abstract.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
สารบัญตาราง.....	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
ขอบเขตงานวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
วิธีการดำเนินงาน.....	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม.....	5
แนวคิดด้านสมรรถนะ.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	14
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	16
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	16
การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ผลแบบสัมภาษณ์ เรื่อง การสร้างรูปแบบการอบรมเรื่องสมรรถนะความรู้ด้านการ	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ท่องเที่ยวสำหรับพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม.....	18
ผลแบบสอบถามพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม.....	21
ผลแบบทดสอบความรู้ด้านการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม.....	28
การสร้างรูปแบบการอบรมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม.....	31
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	33
สรุปผลการวิจัย.....	33
อภิปรายผล.....	37
ข้อเสนอแนะ.....	41
บรรณานุกรม	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 1.....	22
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและการรับรู้ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม	24
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดนครปฐม.....	27
ตารางที่ 4 ตารางแสดงเกณฑ์ตัดสินคุณภาพตาม 4Scoring Rubric ของผลคะแนนเต็ม 30.....	30
ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยรวมของผลคะแนนแต่ละสมรรถนะ.....	31

(8)

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ ร้อยละผลคะแนนของผู้ทำแบบทดสอบ 1.....	30